Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

CHILDREN'S MENTAL HEALTH SERVICES

(Section 3.02, 2003 Annual Report of the Provincial Auditor)

1st Session, 38th Parliament
53 Elizabeth II

National Library of Canada Cataloguing in Publication Data

Ontario. Legislative Assembly. Standing Committee on Public Accounts
Children's mental health services (Section 3.02, 2003 Annual report of the Provincial Auditor)

Text in English and French with French text on inverted pages.
Title on added t.p.: Services de santé mentale pour enfants (Rapport annuel du vérificateur provincial 2003, section 3.02)
ISBN 0-7794-6497-4

1. Ontario. Ministry of Community, Family and Children's Services—Evaluation. 2. Child mental health services—Ontario—Evaluation. I. Title. II. Title: Services de santé mentale pour enfants (Rapport annuel du vérificateur provincial 2003, section 3.02)

RJ502 C3 O5 2004 353.6'4'08309713 C2004-964006-2E

104-07530/

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

The Honourable Alvin Curling, M.P.P.,
Speaker of the Legislative Assembly.

Sir,

Your Standing Committee on Public Accounts has the honour to present its Report and commends it to the House.

Norman Sterling, M.P.P.,
Chair.

Queen's Park
July 2004

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

MEMBERSHIP LIST

1st SESSION 38th PARLIAMENT

NORMAN STERLING
Chair

JULIA MUNRO
Vice-Chair

LAUREL BROTEN

JIM FLAHERTY

SHELLEY MARTEL

BILL MAURO

RICHARD PATTEN

SHAFIQ QAADRI

LIZ SANDALS

DAVID ZIMMER

Anne Stokes
Clerk of the Committee

Elaine Campbell
Research Officer

CONTENTS

*FINAL REPORT** 1

PREAMBLE 1
Ministry Response to Committee Report 1

1. OVERVIEW 1
1.1 New Ministry 2

2. AUDIT OBJECTIVES AND SCOPE 3
2.1 Overall Audit Conclusions 3

3. MONITORING OF SERVICES PROVIDED 5
3.1 Quality of Service 5
Core Services 5
3.2 Waiting Lists 6
Capacity Issues 7

4. PERFORMANCE MEASUREMENT 10

5. CONTROL OF TRANSFER PAYMENTS TO AGENCIES 11
5.1 Agency Funding Requests and Approvals 11
Early Intervention Services 12
5.2 Information Systems 12
Autism Program Information System 14

6. LIST OF COMMITTEE RECOMMENDATIONS 15

NOTES 17

PREAMBLE

The Provincial Auditor reported on Children's Mental Health Services in Section 3.02 of his *2003 Annual Report*. The Standing Committee on Public Accounts held hearings on this audit report on February 10, 2004, with representation from the Ministry of Children's Services, now the Ministry of Children and Youth Services. (At the time of the audit, these services fell under the Ministry of Community, Family and Children's Services.)

The Committee endorses the Provincial Auditor's 2003 report on Children's Mental Health Services and recommends the implementation of his recommendations by the Ministry of Children and Youth Services. The Committee has prepared supplementary recommendations based on its findings during the hearings. This report is a record of those findings and the Committee's recommendations.

The Committee extends its appreciation to the officials from the Ministry for their attendance at the hearings. Furthermore, the Committee acknowledges the assistance provided during the hearings by the Office of the Provincial Auditor, the Clerk of the Committee, and staff of the Legislative Library's Research and Information Services.

Ministry Response to Committee Report

The Standing Committee on Public Accounts requests that the Ministry of Children and Youth Services provide the Committee Clerk with a written response within 120 calendar days of the tabling of this report with the Speaker of the Legislative Assembly, unless otherwise specified in a recommendation.

1. OVERVIEW

The nine regional offices of the Ministry of Children and Youth Services contract to and monitor approximately 250 community-based transfer payment agencies that provide community (e.g. assessment, counselling, crisis intervention) and residential-based mental health services to children under the age of 18. Services are not mandatory; their provision is limited by the availability of funding rather than the level of need.

The Provincial Auditor last examined Children's Mental Health Services, specifically the Child and Family Intervention Program, in 1997. At that time, expenditures were $213 million. By 2002/03, they had risen to $315 million. Most of the increase was due to new initiatives that provide intensive services to relatively few individuals with complex needs (e.g. intensive behavioural intervention – IBI – for autism, early child development).[1]

1.1 New Ministry

With the October 23, 2003 swearing-in of the new Liberal cabinet, the Ministry of Community, Family and Children's Services reverted to an earlier name, Community and Social Services, and a new Ministry of Children's Services was created.

On November 24, 2003, the Minister of Children's Services announced the responsibilities her new ministry would be assuming from existing ministries:

- all children's programs, including early years, child care and services for children with special needs (from Community and Social Services);
- programs and services affecting the early years and special treatment programs (from Health and Long-Term Care); and
- youth justice services for young people aged 12 to 17 in conflict with the law (from Community Safety and Correctional Services).[2]

The new ministry was renamed Children and Youth Services in March 2004.[3]

Committee Hearings

Ministry staff provided the Committee with an update on their progress in creating the new ministry. It is their intent to develop a policy framework and directions that will help children and their families through the various stages of a young person's life. They hope to unbundle the maze of services that until recently had been available from a number of ministries and is still provided through various programs.

Formation of the new ministry has created positive opportunities. It had been understood for some time that a number of ministries needed to work better together at directing the children's services system. Another advantage is the prospect of examining funding alignments to determine if there are alternative ways to allocate through new or improved delivery systems.

Time will be given to looking at the experience of other jurisdictions, as well as infrastructure components such as accountability and funding frameworks, and service monitoring and evaluation.

At the time of the hearings, the Minister and ministerial staff were meeting with parents, providers and experts across the province to discuss future directions, best practices, measurable outcomes, and research. These meetings were to be ongoing over the following months. The Ministry hoped to complete a longer-term strategic plan in the late spring or early summer.

The legal transfer of the social service components (child welfare, children's mental health, day care, and children's treatment services) had been completed. Discussions continued with the Ministry of Community Safety and Corrections for the transfer of youth justice services. The Ministry was also engaged in

dialogue with the Ministry of Health and Long-Term Care with respect to its children's programs and services.

The children's mental health system is an integral component of the children's services system and an important early intervention system for the child welfare, education and youth justice systems. Bringing these services together through integration or closer co-ordination will create opportunities to better understand their interdependencies.[4]

Committee Comments

The Committee commends the efforts and intent of the new ministry and its staff. Positive outcomes are anticipated from the Ministry's integration of children's services from three existing ministries and closer contacts with other ministries that continue to work with children and their families. It is hoped that with these changes, the Ministry will be better able to respond to the Auditor's recommendations with respect to children's mental health services in this and earlier audits.

The Committee also wishes to recognize the invaluable work of transfer payment agencies and their boards of directors, who are required to develop immediate responses to changing needs and expectations within limited resources.

2. Audit Objectives and Scope

The audit's objectives were to assess whether the Ministry's administrative procedures were adequate to ensure that:

- the quality and outcome of services provided by the community-based agencies was monitored and assessed; and
- transfer payments to agencies were reasonable and satisfactorily controlled.

Most of the audit worked was conducted from November 2002 to March 2003. Work on program expenditures and procedures focused on the fiscal years 2001/02 and 2002/03.[5]

2.1 Overall Audit Conclusions

The audit found that the Ministry was not adequately monitoring and assessing the quality of the services provided by agencies. It also concluded that the Ministry's administrative procedures were not adequate to ensure that transfer payments to agencies were reasonable and satisfactorily controlled.

Many of the audit's conclusions and findings dealt with issues raised in the 1997 audit of the Child and Family Intervention Program. Of the seven recommendations contained in that audit report, three had not been implemented, three had not been fully implemented and one noted improvement.[6]

Some of the changes to the social services system proposed by the Ministry of Community and Social Services' April 1997 document *Making Services Work for People* had been implemented since the 1997 audit. (The document outlined steps the Ministry was taking to improve services for children and persons with developmental disabilities.[7]) These included centralized points of access for residential-based services, the co-ordination of services for highly complex cases and case resolution functions within each region.[8]

Committee Hearings

Ministry staff acknowledged that not all of the Auditor's recommendations had been implemented but stated their commitment to using those from 1997 as a base for broader system change. They felt their ability to fully respond stood an improved chance because of the new ministry. The reasons for this optimism included the Ministry's focus on children, an appreciation of the needs to examine relevant research and work cooperatively with other ministries, and a more focussed approach to information systems and data collection.[9]

The *Making Services Work for People* process was credited with introducing significant change to the way children's services are planned, coordinated and delivered. Reference was made to the work of the former government's Minister without Portfolio (responsible for Children). Her review of children's mental health services was said to have guided her government's decision to invest in four key areas: enhancements to intensive children and family services; tele-psychiatry; mobile crisis units; and intake and assessment tools. The introduction of standardized intake and assessment tools was considered a particularly significant accomplishment.* They were implemented in 2000 to help transfer payment agencies identify those children whose needs were most complex.[10]

Committee Recommendation

The Committee appreciates the Ministry's optimism about the future and its ability to implement all of the Provincial Auditor's 1997 recommendations. It also remembers that the Ministry of Community and Social Services agreed with a number of similar recommendations at the time of the 1997 audit and said it would introduce the necessary corrective actions.

The Committee therefore recommends that:

> **1. The Ministry of Children and Youth Services report to the Committee on its progress in implementing the recommendations contained in the Provincial Auditor's 2003 audit within six months of the tabling of this report.**

* These tools are the Brief Child and Family Phone Interview, and the Child and Adolescent Functional Assessment Scale.

3. Monitoring of Services Provided

3.1 Quality of Service

The vast majority of programs funded were found to have neither standards defining acceptable service nor criteria for evaluating service quality. This had resulted in the Ministry not having adequate assurance that funded programs met client needs or represented value for money spent. The Auditor did find that service guidelines had been developed for several of the newly established programs. However, he noted that head office staff considered compliance with these guidelines to be mandatory while staff in regional offices, in most cases, did not.

The Auditor recommended establishing standards for acceptable service quality and criteria for evaluating service quality. He also saw benefit in periodic evaluations of the quality of services and working with partner agencies to take corrective action where necessary.

In its initial response to the audit, the Ministry reported that it had undertaken a number of initiatives to improve services. These included piloting a mental health assessment tool for children under six in 2003/04, identifying and implementing common assessment tools for children with autism, and identifying methods to measure child improvements as part of the autism strategy announced in November 2002.[11]

Committee Hearings

The Auditor's findings were said to support the Ministry's decision to undertake a review of the effectiveness and efficiency of children's mental health services. The review will confirm service outcomes, more clearly verify the nature and scope of these services, and assess the overall effectiveness and efficiency of delivery as it relates to the roles and responsibilities of agencies.

New strategic policy directions will be developed within a broader policy context for children's services. These policy directions will confirm expectations of children's mental health service providers, identify core services and establish a common policy platform for all children's mental health services currently provided by different ministries.

The Committee was told that a new centre of excellence for child and youth mental health is being established at the Children's Hospital of Eastern Ontario in Ottawa. It will act as a clearinghouse for the dissemination of best practice information and help build a coordinated provincial capacity in the children's mental health sector.[12]

Core Services

Committee members recounted stories of inconsistency between geographic areas and mental health issues. Ministry staff acknowledged these inconsistencies and said they were due in part to the fact that the government had not been clear about

the core services it will fund. They recognized that the situation created feelings of discontinuity on the part of children and their families.

The Committee was told that identifying core services would be made easier with the review of children's mental health services. It was important that parents know what base of services will be provided at the local level, what will be provided regionally and what will be available on a province-wide basis. With that alignment, the responsibilities of local agencies, hospitals and other service providers will be clarified.[13]

Committee Recommendation

The new ministry will need time to conduct its review of children's mental health services and develop new strategic policy directions. However, due to the critical nature of these services, it is important that work on the review and the policy directions be completed in an expeditious yet thorough manner.

The Committee therefore recommends that:

> **2. The Ministry of Children and Youth Services provide the Committee with an interim report on its progress in completing its review of children's mental health services and developing new policy directions, as well as its identification of core services, and the development of service standards and guidelines.**
>
> **The Committee requests that the Ministry provide the Committee Clerk with a written response to this recommendation within 120 days of the tabling of this report in the Legislature.**

3.2 Waiting Lists

The audit found that standards for access to services had not been established. With the exception of the autism program, information about waiting lists and times was not normally provided to the Ministry. A review of available information by the Auditor's staff indicated that waiting times were often lengthy.

The Auditor recommended establishing standards for access to service and assessing the extent to which standards were complied with. He also called for the development of strategies to monitor and remedy situations where waiting times were too lengthy.

The Ministry's initial response to the audit acknowledged the lengthy waiting times but added that services were discretionary under the *Child and Family Services Act* and were provided to the level of available resources. Service providers prioritize need while considering Ministry guidelines for those most in need. Standardized common intake and assessment tools, and access mechanisms had been implemented, but capacity was an issue. New funding had been provided since 1999 but was designated to address specific services and gaps rather than capacity issues such as staffing.

In 2001 and 2002, service providers were asked to submit information on numbers waiting for autism services. This was used to identify the additional funding required to meet need. The autism strategy announced in 2002 involved spending about $100 million by 2006/07.* Based on waiting list information, the budget for intensive behavioural intervention (IBI) was doubled.[14]

Committee Hearings

Like the predecessor Ministry, Ministry staff acknowledged that waiting times are lengthy in many parts of the province. They also made a commitment to having a better grasp of the waiting list issue and capacity. That commitment was considered one of the starting points needed before the Ministry can understand whether existing resources are working and what new investments, if opportunities develop, need to be made.

Since the 1997 audit, the Ministry has implemented a number of initiatives to help agencies prioritize services for children "who need them the most." Reference was once again made to *Making Services Work for People*, which had resulted in locally-based approaches to address clients' specific needs.

The Ministry will develop policies that provide better direction to agencies about access to services. It will continue to work with providers to improve and better coordinate services so they can be prioritized for those "who need them most."

The integration of children's services will improve access. The previously-mentioned review and the development of strategic policy directions will help to better identify core services and provide agencies with direction on prioritizing needs.[15]

Ministry staff were asked for the number of children waiting for community and residential placements. They told the Committee that the Ministry did not collect either type of placement information; it does not allocate funds according to waiting lists. Agencies are expected to measure and understand demand year over year within their own areas in order to align funding. The data might be compiled through a survey of agencies but that was not done on a regular basis. Estimates put forward at the hearings ranged from 8,000 to 12,000.[16]

Capacity Issues

Agencies and Children's Mental Health Ontario (CMHO) have made submissions to the Ministry about budget and capacity issues. Agencies are making

---

* On March 26, 2004, the Liberal government announced expanded support for children with autism. A few days later, the Minister of Children and Youth Services told the Legislature that the government was spending an additional $40 million per year in this area. See Ontario, Ministry of Children and Youth Services, "McGuinty Government Expands Support for Children and Youth with Autism," *News Release*, 26 March 2004; and Ontario, Legislative Assembly, *Official Report of Debates (Hansard)*, 38th Parliament, 1st Session (30 March 2004):1093.

determinations about capacity by continually realigning programs to reach those most in need and the "broadest possible number" of those children.[17]

Information examining salaries, provided to the Ministry by individual agencies and CMHO, has indicated that some agencies are finding related pressures (e.g., recruitment and retention) difficult to manage. The Ministry has anecdotal evidence that those who work with children in developmental services can move within that area and into the adult system to find work that is more financially rewarding. Staff said the Ministry needed a better understanding of these particular pressures in order to determine how to encourage more Ontarians and others to pursue careers in this field.[18]

Capacity is further compromised in some instances by children waiting for service at one agency while in receipt of service at another.[19]

Assessment

Agencies are contracted to provide assessments, largely against what they have contracted to provide in the past. The Ministry has not looked at whether the capacity in agencies, regions or the province meets demand. Children do not appear on a list if they have not been assessed.

Smaller communities lack the resources to assess. The Ministry's expectation is that there is a relationship between agencies, so that in communities with limited capacity, expertise will be brought in from other areas.

The lack of assessment capacity was one of the reasons why the tele-psychiatry initiative was begun. It has grown to 26 sites in remote and rural communities that are accessing psychiatrists through the Hospital for Sick Children.

Ministry staff recognized that it is important for families to have confidence that the base assessment is sound and trusted by all who will be asked to deliberate on a plan of care. They told the Committee that until recently, parents had not experienced a system of providers who agreed on the best determination of need and the best plan of care.

A frequent complaint is that families are over-assessed. The Brief Child and Family Phone Interview (BCFPI) was introduced to overcome that concern. It is conducted with the assistance of a computer, and assesses a child and a family's needs and strengths to determine the appropriate service and assess priority of need. If the child is not in need of a mental health service, the BCFPI can refer the family to another service.

The Child and Adolescent Functional Assessment Scale is used to measure the effectiveness of interventions and how a child progresses. The intent was that the information from this assessment would be available on a stand-alone system to prevent families from having to repeat their stories. The system was expected to enable the Ministry to track outcomes as a result of services provided. That has not occurred due to the lack of technical supports.[20]

Autism - IBI Waiting List

The Auditor reported that 1,105 children were on the province-wide waiting list for the autism program and 453 were receiving service as of December 2002. These figures led to a discussion with Ministry staff about the number of children assessed for intensive behavioural intervention (IBI), a therapy provided to children up to the age of six, and the number discharged.[21] During the course of these discussions and in the context of clarification requests made by the Committee, the accuracy and reliability of the Ministry's data with respect to waiting lists was brought into question. Accordingly, the Committee has concerns about the lack of reliable data available at the time of the hearings.

The Ministry was later able to confirm the following:

- as of August 28, 2003, 561 children were removed from the waiting list without receiving IBI service when they turned six;
- as of September 30, 2003, 695 children graduated from the program having received IBI services; and
- as of December 2003, 516 children were receiving IBI services.[22]

Committee Recommendations

Without a better grasp of the numbers of children waiting for mental health services, the Ministry is limited in what it can do to improve access. The Committee also appreciates that the issue of waiting lists is in part a function of the availability of funding. However, it feels there are certain initiatives that could be undertaken without requiring a great infusion of new funding.

The Committee therefore recommends that:

3. The Ministry of Children and Youth Services direct its regional offices to request waiting list information from the agencies in their regions and to develop consolidated waiting lists for community-based and residential children's mental health services which should ensure that children are not on more than one list.

The Committee requests that the Ministry provide the Committee Clerk with a written response to this recommendation within 120 days of the tabling of this report in the Legislature.

4. The Ministry of Children and Youth Services require its regional offices to provide information about their consolidated waiting lists to the Ministry's corporate offices on a quarterly basis.

The Committee requests that the Ministry provide the Committee Clerk with a written response to this recommendation within 120 days of the tabling of this report in the Legislature.

5. The Ministry of Children and Youth Services investigate the feasibility of developing a system whereby waiting lists are ensured to be accurate and reflective of the actual number of children waiting for services.

The Committee requests that the Ministry provide the Committee Clerk with a written response to this recommendation within 120 days of the tabling of this report in the Legislature.

4. PERFORMANCE MEASUREMENT

The Ministry did not effectively monitor performance against measurable and meaningful targets for either program/client outcomes or program outputs. Similar findings had been identified in the 1993 and 1997 Child and Family Intervention Program audits. Some progress had been made though and the Deputy Minister stated that the new ministry would be focusing a significant amount of time and energy on outcomes. An intake assessment tool and a performance measurement tool were in the process of being implemented in some agencies. However, it had yet to be determined whether any of the information they provided would be given to the Ministry and then used to assess care outcomes. The Ministry also requested quarterly reports from its agencies on actual versus budgeted expenditures as well as planned versus actual output information. This process was found to be ineffective.

The Auditor recommended that the Ministry regularly obtain and assess information about the level and outcomes of the services provided by agencies and take the necessary steps to ensure that the existing quarterly reporting process is effective in providing reliable and useful information on expenditures and service outputs.[23]

Committee Hearings

The Ministry had begun to introduce a ministry-wide strategy to focus on outcomes and indicators that reflect program effectiveness but has to balance the requirements for this type of information with the inherent sensitivity of personal health information. The children's mental health services review will allow for better definitions of outcomes and assessments of overall effectiveness. The Ministry will continue to develop outcome-based performance measures and use these to guide and direct agencies in the provision of services.[24]

Committee Recommendation

The Committee acknowledges the initiatives the Ministry has undertaken to improve performance measurement. However, the Auditor remains concerned about the information that is not being provided to the Ministry, invaluable information about individual agencies.

The Committee therefore recommends that:

6. The Ministry of Children and Youth Services develop key outcome measures for the services being provided and the outcomes achieved, and that these measures be reported quarterly and take into account agencies' manpower limitations and capabilities.

The Committee requests that the Ministry provide the Committee Clerk with a written response to this recommendation within 120 of days of the tabling of this report in the Legislature.

5. Control of Transfer Payments to Agencies

5.1 Agency Funding Requests and Approvals

The Auditor once again expressed concerns about agency budget submissions and subsequent service agreements. Most agencies continued to be provided with the same amount of base funding as provided in the previous year. Funding for new initiatives was routinely provided without any needs assessment. The audit noted that many agencies had reduced services in order to operate within their historical base funding allocation. Ministry staff acknowledged the importance of ensuring that agency funding was reasonable and commensurate with the services received, but said there were practical difficulties involved with linking funding to need for services.

The Auditor recommended that the Ministry ensure that all agencies include sufficiently detailed, reliable and relevant information in their program budget submissions, assess all requests for funding, and ensure that amounts approved are commensurate with the demand for and value of the services to be provided. He called on the Ministry to ensure that funding is spent for the purposes intended.[25]

Committee Hearings

The Ministry will reconfirm requirements for agency funding requests and approvals through the annual transfer payment budget package. It has already introduced ongoing improvements including a continued emphasis on contract management, yearly training for regional office staff on the use of the budget package, accrual accounting training, and financial management. The implementation of strategic policy directions will help the Ministry to strengthen its ability to monitor expectations associated with the funding provided to agencies.[26]

The Committee also heard that the Ministry needs to step back from its traditional method of funding which has been based on a mix of history and demographic change. A more equitable approach was one of its objectives. The Ministry had yet to complete or fully define its examination of funding. A range of variables would be considered as would recent experience in human services funding in Ontario, as well as experiences in other jurisdictions.

The new ministry provides the potential to bring funding for services provided through the school and health care systems into its sphere of influence. Equity at the local level was said to sometimes be created when agencies funded by different ministries work more collaboratively.[27]

Early Intervention Services

The Auditor reported that one regional office had paid four agencies $1.9 million to provide early intervention services for children with autism. The money was spent without the contracted-for services being provided. The Ministry did not have information to explain what services had actually been provided.[28] When asked for an explanation, Ministry staff told the Committee that the money had been spent to train the staff who were going to provide the services. Those services could not be provided until a child had been assessed and a plan of service had been developed.[29]

The Committee received further clarification following the hearings. According to the regional office in question, the four agencies received $1.9 million in 2001/02 to go towards the following start-up costs: staff recruitment for IBI; staff training and orientation for IBI; criminal reference checks; program development; program supplies; office set-up and supplies; travel; and the development of JumpStart (program and services for families waiting for IBI).[30]

Committee Recommendation

The Committee is very mindful of the relationship between the Ministry's funding mechanism and the Auditor's concerns with respect to quality of service, waiting lists and performance measurement.

The Committee therefore recommends that:

> **7. The Ministry of Children and Youth Services fully investigate and report back to the Committee on a new funding model that pays greater heed to the demand for all services in a region and individual agencies' capacities to respond to waiting lists and times.**
>
> **The Committee requests that the Ministry provide the Committee Clerk with a written response to this recommendation within 120 days of the tabling of this report in the Legislature.**

5.2 Information Systems

Financial and Service Information System

A new management information system that captures annual and quarterly financial service information was implemented in August 1998. The audit found that it was not being used to analyze consistency of funding across the province or if the Ministry was receiving value for money for services provided by agencies. In those instances where it was being used for that type of analysis, the system was of limited usefulness.

AUTISM PROGRAM INFORMATION SYSTEM

An information system that contains financial and client information for the nine regional autism programs was developed in 2000/01. The information is used to help develop new policies. The audit noted that it provides only consolidated province-wide information and that Ministry staff said they were uncertain about the accuracy and completeness of the information.

The Auditor recommended that the Ministry ensure that its management information systems provide sufficiently detailed, relevant and accurate information in order to help determine whether services provided by transfer payment agencies are effective and represent value for money spent.[31]

Committee Hearings

Ministry staff expressed their commitment to having information systems that determine the service effectiveness and value provided by agencies. Investments in information technology (IT) were considered critical if the restructuring of the children's services system is to be monitored, assessed and evaluated. Improvements to the management information system are being implemented to allow for the development of data quality assurance tools and methodologies, and refinement of the transfer payment budget package to ensure clarity and consistency.

Steps are being taken to modify databases so that information is sufficiently detailed, relevant and accurate. By September 2004, the Ministry hopes to have introduced a number of initiatives:

- the development of data quality assurance tools and methodologies;
- the refinement of the transfer payment budget package to ensure clarity and consistency of data elements and definitions;
- the communication to regional offices of business practices that govern the management of transfer payment data in the service management information system;
- the prioritising and execution of system changes; and
- functional improvements and additions to ensure IT systems will have the capacity to provide the Ministry and regional offices with the information required to understand the quality of services being provided and where there may be gaps, and to develop improvements to those services.[32]

The new ministry must come to terms with the number of systems it now has. IT assets need to be mapped as do the kinds of information they generate. Two types of investments would then be considered: incremental improvements around existing systems or determining which parts of the system are not well supported by IT and gauging where new investments might give the best return.

Ministry staff expect to find a lack of compatability between what agencies are using to track service and financial information, what the Ministry is using, and what is being used in other parts of the children's services system. While still respecting privacy, there is a need for the disciplines that provide children's services to share information.[33]

Autism Program Information System

Ministry staff were asked what IT investment could be made to assist with the autism program information system. IT investments were not considered the highest priority in terms of immediate improvements, complements or supplements to services. Of greater importance are definitional work, training regional providers to understand the data elements the Ministry wants, and giving providers the resources to collect and input these elements.[34]

The Auditor had noted that the Ministry was unable to relate data such as lengthy waiting lists and long waiting times to specific agencies. Staff were asked if this was a function of agencies not taking the time to input data or if software did not allow them to input it on a regional basis. The Committee was told that the software allows agencies to input data on a regional basis, but the information is available at an aggregate provincial level only.

The preceding situation was thought to be in part responsible for the Auditor reporting that Ministry staff were uncertain about the accuracy and completeness of information in the system. Also responsible were training issues related to ISCIS* (integrated services for children information system), an early version of which supports autism providers.[35]

Committee Recommendations

The anticipated lack of compatibility between the systems used by agencies, the Ministry and other parts of the children's services system does not bode well for the new ministry and its hopes to unbundle the maze of services available to families.

The Committee therefore recommends that:

> **8. The Ministry of Children and Youth Services report to the Committee within a year of the tabling of this report on the implementation of a compatible information system to track service and financial information for the use of all involved in the delivery of children's mental health services.**

The growing incidence of autism emphasizes the need for the collection and dissemination of clear and accurate information at the agency, regional and corporate levels.

---

* ISCIS is used by public health units delivering the Healthy Babies, Healthy Children program.

The Committee therefore recommends that:

9. The Ministry of Children and Youth Services provide its regional staff with the training necessary to make the Autism Program Information System (APIS) a more useful and reliable tool.

The Committee requests that the Ministry provide the Committee Clerk with a written response to this recommendation within 120 days of the tabling of this report in the Legislature.

10. The Ministry of Children and Youth Services ensure that the APIS is funded to a level that allows agency, regional and corporate staff to input and access data in an effective and efficient manner.

The Committee requests that the Ministry provide the Committee Clerk with a written response to this recommendation within 120 days of the tabling of this report in the Legislature.

6. List of Committee Recommendations

The Committee requests that the Ministry of Children and Youth Services provide the Committee Clerk with a written response to the following recommendations within 120 calendar days of the tabling of this report, unless otherwise specified in a recommendation.

1. The Ministry of Children and Youth Services report to the Committee on its progress in implementing the recommendations contained in the Provincial Auditor's 2003 audit within six months of the tabling of this report.

2. The Ministry of Children and Youth Services provide the Committee with an interim report on its progress in completing its review of children's mental health services and developing new policy directions, as well as its identification of core services, and the development of service standards and guidelines.

3. The Ministry of Children and Youth Services direct its regional offices to request waiting list information from the agencies in their regions and to develop consolidated waiting lists for community-based and residential children's mental health services which should ensure that children are not on more than one list.

4. The Ministry of Children and Youth Services require its regional offices to provide information about their consolidated waiting lists to the Ministry's corporate offices on a quarterly basis.

5. The Ministry of Children and Youth Services investigate the feasibility of developing a system whereby waiting lists are ensured to be accurate and reflective of the actual number of children waiting for services.

6. The Ministry of Children and Youth Services develop key outcome measures for the services being provided and the outcomes achieved, and that these measures be reported quarterly and take into account agencies' manpower limitations and capabilities.

7. The Ministry of Children and Youth Services fully investigate and report back to the Committee on a new funding model that pays greater hced to the demand for all services in a region and individual agencies' capacities to respond to waiting lists and times.

8. The Ministry of Children and Youth Services report to the Committee within a year of the tabling of this report on the implementation of a compatible information system to track service and financial information for the use of all involved in the delivery of children's mental health services.

9. The Ministry of Children and Youth Services provide its regional staff with the training necessary to make the Autism Program Information System (APIS) a more useful and reliable tool.

10. The Ministry of Children and Youth Services ensure that the APIS is funded to a level that allows agency, regional and corporate staff to input and access data in an effective and efficient manner.

NOTES

[1] Ontario, Office of the Provincial Auditor, *2003 Annual Report* (Toronto: The Office, 2003), pp. 52-53.
[2] Ontario, Ministry of Children's Services, "Ministry of Children's Services Unveils Ministry Mandate," *News Release*, 24 November 2003. Internet site at http://www.children.gov.on.ca/CS/en/newsRoom/newsReleases/031124.htm accessed on 22 June 2004.
[3] Ontario, Ministry of Children and Youth Services, "McGuinty Government brings services for children and youth under one roof," *Canada NewsWire*, 19 March 2004. Internet site at http://www.newswire.ca/en/releases/archive/March2004/19/c2170.html?view=print accessed on 22 June 2004.
[4] Ontario, Legislative Assembly, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates (Hansard)*, 38th Parliament, 1st Session (10 February 2004): P-37 – P-38, P-41, P-58 –P-59, and P-60 – P-61.
[5] Office of the Provincial Auditor, *2003 Annual Report*, pp. 53-54.
[6] Ibid., *2003 Annual Report*, pp. 54-55.
[7] Ontario, Ministry of Community and Social Services, *Making Services Work for People: A new framework for children and for people with developmental disabilities* (Toronto: The Ministry, April 1997), p. iii.
[8] Office of the Provincial Auditor, *2003 Annual Report*, pp. 61-62.
[9] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, pp. P-43 and P-46 – P-47.
[10] Ibid., pp. P-39, P-43, and P-44 – P-45.
[11] Office of the Provincial Auditor, *2003 Annual Report*, pp. 56-57.
[12] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, pp. P-38 – P-39.
[13] Ibid., pp. P-45 – P-46, P-50 – P-51 and P-59.
[14] Office of the Provincial Auditor, *2003 Annual Report*, pp. 58-59.
[15] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, p. P-39.
[16] Ibid., pp. P-48 – P-49.
[17] Ibid., p. P-43.
[18] Ibid., p. P-60.
[19] Ibid., p. P-48.
[20] Ibid., p. P-52.
[21] Office of the Provincial Auditor, *2003 Annual Report*, p. 58.
[22] Memorandum from Acting Assistant Deputy Minister, Program Management Division and Assistant Deputy Minister, Policy Development and Program Design Division, Ministry of Children and Youth Services, to Researcher, Standing Committee on Public Accounts, 14 May 2004.
[23] Office of the Provincial Auditor, *2003 Annual Report*, pp. 59-61.
[24] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, p. P-39.
[25] Office of the Provincial Auditor, *2003 Annual Report*, pp. 62-64.
[26] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, pp. P-39 – P-40.
[27] Ibid., pp. P-50, P-59 and P-60.
[28] Office of the Provincial Auditor, *2003 Annual Report*, p. 63.
[29] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, p. P-56.
[30] Memorandum from Deputy Minister, Ministry of Children and Youth Services, to Clerk, Standing Committee on Public Accounts, 19 March 2004.
[31] Office of the Provincial Auditor, *2003 Annual Report*, pp. 67-68.
[32] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, p. P-40.
[33] Ibid., p. P-54.
[34] Ibid.
[35] Ibid., p. P-55.

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

SERVICES DE SANTÉ MENTALE POUR ENFANTS

(Rapport annuel du vérificateur provincial 2003, section 3.02)

1re session, 38e législature
53 Élizabeth II

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque nationale du Canada

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics
Services de santé mentale pour enfants (Rapport annuel du vérificateur provincial 2003, section 3.02)

Texte en français et en anglais disposé tête-bêche.
Titre de la p. de t. additionnelle: Children's mental health services (Section 3.02, 2003 Annual report of the Provincial Auditor)
ISBN 0-7794-6497-4

1. Ontario. Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance—Évaluation. 2. Enfants—Santé mentale—Ontario—Évaluation. I. Titre. II. Titre: Children's mental health services (Section 3.02, 2003 Annual report of the Provincial Auditor)

RJ502 C3 O5 2004 353.6'4'08309713 C2004-964006-2F

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

L'honorable Alvin Curling,
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et le confie à l'Assemblée.

Le président du comité,

Norman Sterling

Queen's Park
Juillet 2004

COMPOSITION DU

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

1re SESSION, 38e LÉGISLATURE

NORMAN STERLING
Président

JULIA MUNRO
Vice-présidente

LAUREL BROTEN

JIM FLAHERTY

SHELLEY MARTEL

BILL MAURO

RICHARD PATTEN

SHAFIQ QAADRI

LIZ SANDALS

DAVID ZIMMER

Anne Stokes
Greffière du comité

Ray McLellan
Recherchiste

TABLE DES MATIÈRES

*RAPPORT FINAL** 1

PRÉAMBULE 1
Réponse du ministère au rapport du Comité 1

1. VUE D'ENSEMBLE 1
1.1 Nouveau ministère 2

2. OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION 3
2.1 Conclusions globales de la vérification 4

3. SURVEILLANCE DES SERVICES FOURNIS 5
3.1 Qualité du service 5
Services de base 6
3.2 Listes d'attente 7
Questions de capacité 8

4. ÉVALUATION DU RENDEMENT 11

5. CONTRÔLE DES PAIEMENTS DE TRANSFERT AUX ORGANISMES 12
5.1 Demande de financement des organismes et accords 12
Services d'intervention rapide 13
5.2 Systèmes d'information 14
Système d'information du programme pour l'autisme 15

6. LISTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ 17

NOTES 19

PRÉAMBULE

Le vérificateur provincial a rendu compte des services de santé mentale pour enfants au paragraphe 3.02 de son *Rapport annuel 2003*. Le Comité permanent des comptes publics a tenu, le 10 février 2004, des audiences sur le présent rapport de vérification auxquelles ont assisté des représentants du ministère des Services à l'enfance, appelé maintenant ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (À l'époque de la vérification, ces services relevaient du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance.)

Le Comité appuie le rapport de 2003 du vérificateur provincial sur les services de santé mentale pour enfants et recommande la mise en oeuvre de ses recommandations par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Il a formulé des recommandations supplémentaires d'après les données recueillies pendant les audiences. Le présent rapport est un compte rendu de ces données et des recommandations du Comité.

Le Comité tient à remercier les fonctionnaires du ministère pour leur présence pendant les audiences. En outre, il souligne l'aide fournie pendant les audiences par le Bureau du vérificateur provincial, par le greffier du Comité, et par le personnel des Services de recherches et d'information de la Bibliothèque de l'Assemblée législative.

Réponse du ministère au rapport du Comité

Le Comité permanent des comptes publics demande au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de donner au greffier du Comité une réponse par écrit dans les 120 jours civils qui suivent le dépôt du présent rapport auprès du Président de l'Assemblée législative, sauf stipulation contraire formulée dans une recommandation.

1. VUE D'ENSEMBLE

Les neuf bureaux régionaux du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous-traitent et surveillent les services de santé mentale qu'environ 250 organismes communautaires bénéficiant de paiements de transfert fournissent, au niveau communautaire (évaluation, counseling, intervention d'urgence) et en établissement, à des enfants de moins de 18 ans. Ces services ne sont pas obligatoires. En outre, ils sont limités par le financement disponible plutôt que par les besoins.

C'est en 1997 que le vérificateur provincial a examiné pour la dernière fois les services de santé mentale pour enfants, notamment le programme des services d'intervention auprès des enfants et des familles. À cette époque, les dépenses s'établissaient à 213 millions de dollars. Vers 2002-2003, elles avaient passé à 315 millions de dollars. La plupart de cette augmentation a été consacrée à de nouvelles initiatives qui consistaient à fournir des services intensifs à un nombre relativement faible de personnes ayant des besoins complexes (par exemple,

l'intervention comportementale intensive auprès d'enfants autistiques, et le développement de la petite enfance)[1].

1.1 Nouveau ministère

Après l'assermentation du nouveau cabinet libéral, le 23 octobre 2003, le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance a repris son ancien nom (celui du ministère des Services sociaux et communautaires) et un nouveau ministère (celui des Services à l'enfance) a été créé.

La ministre des Services à l'enfance a annoncé le 24 novembre 2003 que son nouveau ministère allait assumer la responsabilité des programmes suivants, qui relevaient jusque-là d'autres ministères :

- tous les programmes destinés aux enfants, notamment la petite enfance, la garde d'enfants et les services pour enfants ayant des besoins spéciaux (ministère des Services sociaux et communautaires);
- les programmes et services touchant la petite enfance et les programmes de traitements spéciaux (ministère de la Santé et des Soins de longue durée);
- les services de justice pour les jeunes âgés entre 12 et 17 ans ayant des démêlés avec la justice (ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels)[2].

Le nouveau ministère a pris, en mars 2004, le nom de ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse[3].

Audiences du Comité

Le personnel du nouveau ministère a mis le Comité au courant des progrès qu'il a réalisés. Il a l'intention d'élaborer un cadre stratégique pour permettre à l'enfant et à sa famille de traverser les différentes étapes de la vie de l'enfant. Il espère mettre de l'ordre dans le dédale de services que les différents ministères offraient jusqu'à récemment et qui sont encore fournis dans le cadre de plusieurs programmes.

La création du nouveau ministère a ouvert des possibilités. On savait depuis quelque temps déjà que plusieurs ministères devaient mieux collaborer afin de fixer l'orientation du système de services pour enfants. On peut, en outre, examiner les possibilités d'harmonisation du financement grâce à des systèmes de prestation nouveaux ou améliorés.

Le ministère examinera les résultats obtenus ailleurs et se penchera sur différents éléments d'infrastructure, comme les cadres de responsabilisation et de financement, ainsi que la surveillance et l'évaluation des services.

À l'époque des audiences, le ministère et son personnel organisaient des réunions avec des parents, fournisseurs et experts dans toute la province pour examiner les orientations futures, les pratiques exemplaires, les résultats mesurables et la recherche. Ces réunions devaient se poursuivre au cours des prochains mois. Le

ministère souhaitait mettre en place un plan stratégique à long terme à la fin du printemps ou au début de l'été.

Le transfert juridique des éléments de service social (bien-être de l'enfance, santé mentale des enfants, garde d'enfants et service de traitement d'enfants) a été mené à bien. Les discussions avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels à propos du transfert des services de justice pour la jeunesse se poursuivaient encore. Enfin, le ministère dialoguait avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en ce qui concerne ses programmes et services pour enfants.

Le système de santé mentale pour enfants fait partie intégrante du système des services destinés aux enfants et est un important outil d'intervention rapide pour les systèmes de bien-être de l'enfance, de l'éducation et de la justice pour la jeunesse. Le rassemblement de ces services, grâce à l'intégration ou à une meilleure coordination, permettra de mieux comprendre leurs interdépendances[4].

Observations du Comité

Le Comité souligne les efforts et les intentions du nouveau ministère et de son personnel. Il envisage avec optimisme le regroupement des services pour enfants (auparavant assurés par trois ministères) et le resserrement des liens avec les autres ministères qui continuent d'oeuvrer pour le compte des enfants et de leurs familles. Il espère que ces changements permettront au ministère de mieux répondre aux recommandations que le vérificateur a formulées, dans le présent document et à l'occasion de vérifications antérieures, en ce qui concerne les services de santé mentale pour enfants.

Le Comité reconnaît aussi la valeur du travail précieux accompli par les organismes bénéficiant de paiements de transfert et par leurs conseils d'administration, qui ont pour tâche de prendre des mesures immédiates, avec des ressources limitées, devant les besoins et les attentes qui évoluent.

2. Objectifs et portée de la vérification

La vérification avait pour objectif de déterminer si les procédures administratives suivies par le ministère permettaient de faire en sorte :

- que la qualité et le résultat des services fournis par les organismes communautaires soient surveillés et évalués;
- que les paiements de transfert aux organismes fassent l'objet de contrôles raisonnables et satisfaisants.

La plupart du travail de vérification a été réalisé entre novembre 2002 et mars 2003. L'examen des dépenses et procédures des programmes portait sur les exercices 2001-2002 et 2002-2003[5].

2.1 Conclusions globales de la vérification

Le vérificateur a constaté que le ministère n'employait pas de moyens suffisants pour surveiller et évaluer la qualité des services fournis par les organismes. Il est aussi arrivé à la conclusion que les procédures administratives du ministère ne permettaient pas d'assurer un contrôle raisonnable et satisfaisant des paiements de transfert aux organismes.

Un grand nombre des constatations du vérificateur portaient sur des questions qu'il avait soulevées dans son rapport de vérification de 1997 portant sur le programme des services d'intervention auprès des enfants et des familles. Sur les sept recommandations présentées dans ce rapport-là, trois n'avaient pas été mises en oeuvre, trois ne l'avaient pas été complètement, et une avait enregistré une amélioration[6].

Un certain nombre de modifications apportées au système des services sociaux que le ministère des Services sociaux et communautaires avait proposées dans son document d'avril 1997 intitulé *Pour des services au service des gens* ont été mises en oeuvre depuis la vérification de 1997. (Ce document présentait les mesures que le ministère prenait pour améliorer les services destinés aux enfants et adultes atteints d'un trouble du développement[7].) Il s'agissait, notamment, de la création d'un seul point d'accès aux services en établissement, de la coordination des services pour les cas très complexes, et de la mise en place de services de résolution de cas dans chaque région[8].

Audiences du Comité

Le personnel du ministère a reconnu que les recommandations formulées par le vérificateur n'avaient pas été mises en oeuvre dans leur ensemble. Il s'est engagé cependant à appliquer celles de 1997 comme point de départ pour une modification en profondeur du système. À son avis, il était mieux en mesure de trouver une solution intégrale, grâce à la création du nouveau ministère. Cet optimisme s'expliquait notamment par l'accent que le ministère mettait sur les enfants, par sa décision d'étudier les travaux de recherche et d'unir ses efforts à ceux des autres ministères, et par l'orientation plus ciblée de sa politique concernant les systèmes d'information et la collecte des données[9].

Le programme *Pour des services au service des gens* aurait joué un rôle déterminant dans la refonte de la planification, de la coordination et de la prestation de services aux enfants. Une mention a été faite du travail accompli par l'ancienne ministre sans portefeuille (chargée des enfants). Son examen des services de santé mentale pour enfants aurait guidé la décision de son gouvernement d'investir dans quatre domaines essentiels : améliorations des services d'intervention intensive auprès des enfants et des familles; télépsychiatrie; unités d'urgence mobiles; et outils d'admission et d'évaluation. L'adoption d'outils normalisés d'admission et d'évaluation a été considérée

comme une réalisation particulièrement importante*. Ces derniers ont été mis en oeuvre en 2000 pour permettre aux organismes bénéficiant de paiements de transfert de détecter les enfants dont les besoins étaient les plus complexes[10].

Recommandation du Comité

Le Comité voit d'un bon oeil l'optimisme du ministère à propos de l'avenir et de sa capacité à mettre en application l'ensemble des recommandations formulées par le vérificateur provincial en 1997. Il se souvient également du fait que le ministère des Services sociaux et communautaires a souscrit à un certain nombre de recommandations semblables à l'époque de la vérification de 1997 et a manifesté son intention d'adopter les mesures correctrices nécessaires.

Le Comité présente donc la recommandation suivante :

> **1. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit présenter au Comité, au cours des six mois qui suivent le dépôt du présent rapport, un compte rendu sur les progrès qu'il a réalisés dans la mise en oeuvre des recommandations figurant dans la vérification de 2003 du vérificateur provincial.**

3. Surveillance des services fournis

3.1 Qualité du service

Le vérificateur est arrivé à la conclusion que, pour la grande majorité des programmes financés, le ministère n'avait pas élaboré de normes définissant un service acceptable ni de critères pour évaluer la qualité des services. Par conséquent, le ministère ne pouvait être sûr que les programmes qu'il subventionnait répondaient bien aux besoins des clients ou représentaient l'optimisation des ressources. Le vérificateur a constaté que des directives de service avaient été élaborées pour plusieurs des nouveaux programmes. Il a cependant observé que le personnel du siège social du ministère considérait ces directives comme obligatoires, tandis que ce n'était pas le cas pour le personnel de la plupart des bureaux régionaux.

Le vérificateur a recommandé au ministère de fixer des normes de qualité pour les services et des critères pour évaluer la qualité de ceux-ci. Il lui a conseillé en outre d'évaluer régulièrement la qualité des services offerts et de prendre, en collaboration avec les organismes partenaires, les mesures correctrices qui s'imposaient.

Dans sa première réponse à la vérification, le ministère a fait état des mesures qu'il avait prises pour améliorer les services : mettre à l'essai un outil d'évaluation de la santé mentale pour les enfants de moins de six ans en

---

* Ces outils sont la brève entrevue téléphonique de l'enfant et de la famille, et l'échelle d'évaluation fonctionnelle de l'enfant et de l'adolescent.

2003-2004, choisir des outils d'évaluation communs pour les enfants autistiques, et déterminer les méthodes permettant d'évaluer les améliorations de l'enfant dans le cadre de la stratégie pour l'autisme annoncée en novembre 2002[11].

Audiences du Comité

Les conclusions du vérificateur appuieraient la décision, prise par le ministère, d'examiner l'efficacité et l'efficience des services de santé mentale pour enfants. Cet examen permettra de confirmer les résultats en matière de services, de mieux vérifier la nature et la portée de ces services, et d'évaluer l'efficacité et l'efficience d'ensemble de la prestation par rapport aux attributions des organismes.

De nouvelles orientations stratégiques seront élaborées dans un grand cadre stratégique de services pour enfants. Elles permettront de confirmer ce que le gouvernement attend des fournisseurs de services de santé mentale pour enfants, de fixer les services de base, et d'établir une politique commune dans le domaine des services de santé mentale pour enfants fournis actuellement par différents ministères.

On a signalé au Comité qu'un nouveau centre d'excellence pour la santé mentale des enfants et des jeunes était en voie de création au Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario, à Ottawa. Il servira de centre d'information sur les pratiques exemplaires et favorisera la capacité de concertation de la province dans le secteur de la santé mentale pour enfants[12].

Services de base

Les membres du Comité ont donné des exemples du manque d'uniformité en ce qui concerne les méthodes suivies dans différentes régions géographiques et les solutions proposées aux questions de santé mentale. Le personnel du ministère a admis l'existence de ce manque d'uniformité et a fait valoir qu'il s'expliquait, en partie, par le fait que le gouvernement avait mal précisé les services de base qu'il avait l'intention de financer. Il a admis en outre que cette situation a engendré une impression de discontinuité des services dans l'esprit des enfants et des familles.

On a expliqué au Comité que l'examen des services de santé mentale pour enfants permettrait mieux de définir les services de base. Il importe que les parents connaissent le niveau de services fournis sur le plan local, régional et provincial. Un tel alignement permettra de préciser les responsabilités des organismes locaux, des hôpitaux et des autres fournisseurs de services[13].

Recommandation du Comité

Le nouveau ministère aura besoin de temps pour faire son examen des services de santé mentale pour enfants et pour élaborer ses nouvelles orientations stratégiques. En raison du caractère essentiel de ces services, il faut toutefois que l'examen et l'élaboration des orientations stratégiques soient rapides, mais approfondis.

Le Comité présente donc la recommandation suivante :

> **2. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit présenter au Comité un rapport provisoire sur les progrès qu'il a réalisés en ce qui concerne son examen des services de santé mentale pour enfants et l'élaboration d'une nouvelle orientation stratégique, sa détermination des services de base, et la mise au point de normes et de directives pour les services.**
>
> **Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à la présente recommandation.**

3.2 Listes d'attente

La vérification a permis de constater qu'il n'existe pas de normes en ce qui concerne l'accès aux services. À l'exception du programme pour l'autisme, le ministère ne recevait pas, en règle générale, de renseignements sur les listes d'attente et les délais. Un examen des renseignements disponibles, effectué par le personnel du vérificateur, a révélé que les délais étaient souvent longs.

Le vérificateur a recommandé au ministère d'établir des normes d'accès aux services et d'évaluer le degré d'observation de celles-ci. Il préconisait également l'élaboration de stratégies pour surveiller et corriger les situations dans lesquelles les délais étaient trop longs.

Dans sa réponse initiale à la vérification, le ministère a reconnu que les délais d'attente étaient longs, mais a ajouté que les services en cause étaient facultatifs en vertu de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* et qu'ils étaient fournis en fonction des ressources disponibles. Les fournisseurs de services établissent l'ordre des priorités en suivant les directives du ministère pour les enfants qui en ont le plus besoin. Le ministère a uniformisé les outils d'admission et d'évaluation et les mécanismes d'accès, mais il fait face à des problèmes de capacité. De nouveaux crédits ont été accordés depuis 1999, mais ceux-ci étaient destinés à améliorer certains services et à combler certaines lacunes plutôt qu'à résoudre des problèmes de capacité, comme la dotation en personnel.

En 2001 et 2002, le ministère a demandé aux fournisseurs de services de lui donner des renseignements sur le nombre d'enfants en attente de services autistiques. Grâce à ces renseignements, il a pu se rendre compte des fonds supplémentaires nécessaires pour répondre aux besoins. La stratégie pour l'autisme annoncée en 2002 visait l'affectation d'environ 100 millions de dollars d'ici 2006-2007*. En

---

* Le 26 mars 2004, le gouvernement libéral a annoncé l'élargissement du financement destiné aux enfants autistiques. Quelques jours plus tard, la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse a annoncé à l'Assemblée législative que le gouvernement allait consacrer des crédits supplémentaires de 40 millions de dollars à cette question. Voir Ontario, ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, « McGuinty Government Expands Support for Children and Youth with Autism », *communiqué de presse*, le 26 mars 2004; et Ontario, Assemblée législative, *Journal des débats*, 38e Parlement, 1re session (30 mars 2004) :1093.

outre, le gouvernement s'est basé sur ces renseignements pour doubler son budget des services d'intervention comportementale intensive[14].

Audiences du Comité

Le personnel du ministère a admis, comme l'avait fait celui de l'ancien ministère, que les délais d'attente étaient longs dans bien des régions de la province. Il s'est également engagé à étudier de plus près la question des listes d'attente et de la capacité. Cet engagement était considéré comme l'un des points de départ permettant au ministère de comprendre si les ressources existantes fonctionnent et s'il y a lieu de faire de nouveaux investissements lorsque des occasions se présentent.

Depuis la vérification de 1997, le ministère a mis en oeuvre plusieurs initiatives permettant aux organismes d'établir la priorité des services destinés aux enfants qui en ont le plus besoin. Il s'est reporté une fois de plus au programme *Pour des services au service des gens*, qui s'était traduit par des mesures locales afin de répondre aux besoins déterminés des clients.

Le ministère élaborera des politiques permettant aux organismes de mieux comprendre la question de l'accès aux services. Il continuera de collaborer avec les fournisseurs afin d'améliorer les services et leur coordination pour que ceux-ci soient prodigués en priorité aux personnes qui en ont le plus besoin.

L'intégration des services pour enfants permettra d'en améliorer l'accès. Grâce à l'examen évoqué ci-dessus et à l'élaboration d'une orientation stratégique, on pourra mieux définir les services de base et donner, aux organismes, des indications sur les moyens à mettre en oeuvre pour établir l'ordre des priorités en matière de besoins[15].

Le vérificateur a demandé au personnel du ministère de lui indiquer le nombre d'enfants qui attendent l'accès aux services, au niveau communautaire et en établissement. Il a signalé au Comité que le ministère ne recueille pas de renseignements sur l'accès à l'un ou à l'autre type de services et qu'il ne se base pas sur les listes d'attente pour attribuer les fonds. C'est aux organismes d'évaluer la demande d'une année à l'autre dans leurs propres domaines de compétence afin d'aligner le financement. Les données sont parfois constituées au moyen d'une enquête réalisée auprès des organismes, mais il ne s'agit pas d'une opération régulière. Selon les estimations présentées lors des audiences, le nombre de ces enfants va de 8 000 à 12 000[16].

Questions de capacité

Des représentants des différents organismes et du programme Santé Mentale pour Enfants Ontario ont présenté, au ministère, des propositions sur des questions touchant le budget et la capacité. Les organismes prennent des décisions sur la capacité par le réalignement continu des programmes pour pouvoir prendre en charge le plus grand nombre possible d'enfants qui ont le plus besoin de services[17].

Il ressort de renseignements sur les salaires que des représentants des différents organismes et du programme Santé Mentale pour Enfants Ontario ont fournis au ministère qu'un certain nombre d'organismes éprouvent des difficultés à faire face à des pressions connexes (recrutement, maintien de l'effectif...). Selon des observations non scientifiques du ministère, les personnes spécialisées en services de développement pour enfants peuvent passer au système des adultes pour trouver du travail plus rémunérateur. Le ministère doit, selon son personnel, mieux se familiariser avec ces pressions pour savoir comment encourager un plus grand nombre d'Ontariens et d'Ontariennes (et d'autres personnes) à se lancer dans une carrière dans ce domaine[18].

La capacité souffre en outre du fait que, dans certains cas, l'enfant attend de recevoir des services d'un organisme donné, mais bénéficie déjà des services dispensés par un autre organisme[19].

Évaluation

Les organismes sont engagés pour faire des évaluations par rapport, en grande partie, au travail qui leur a été donné en sous-traitance par le passé. Le ministère n'a pas déterminé si la capacité des organismes, des régions ou de la province répond à la demande. Les enfants ne figurent pas sur une liste s'ils n'ont pas été évalués.

Dans les petites collectivités, les ressources nécessaires pour faire des évaluations font défaut. L'objectif du ministère est d'établir des liens entre les organismes. Ainsi, des spécialistes pourront être affectés à des collectivités ayant une capacité limitée.

Le manque de capacité d'évaluation était l'une des raisons qui ont motivé le lancement de l'initiative de la télépsychiatrie. À l'heure actuelle, 26 sites dans des collectivités éloignées et rurales donnent accès à des psychiatres par l'intermédiaire du Hospital for Sick Children.

Le personnel du ministère a admis que l'évaluation de base doit être reconnue comme valable par la famille et inspirer confiance aux personnes invitées à intervenir dans l'élaboration d'un plan de traitement. Il a expliqué au Comité que, jusqu'à récemment, les parents n'avaient jamais connu de système dans lequel les fournisseurs s'entendaient sur la meilleure façon de déterminer les besoins et d'arrêter un plan de traitement.

Selon une plainte fréquemment entendue, les familles sont trop évaluées. La brève entrevue téléphonique de l'enfant et de la famille a été adoptée pour résoudre ce problème. Réalisée à l'aide d'un ordinateur, cette entrevue permet d'évaluer les besoins et les points forts de l'enfant et de la famille pour déterminer les services à fournir et établir le caractère prioritaire du dossier. Si l'enfant n'a pas besoin de services de santé mentale, l'entrevue permet d'orienter la famille vers un autre service.

L'échelle de l'évaluation fonctionnelle de l'enfant et de l'adolescent sert à mesurer l'efficacité des interventions et les progrès réalisés par l'enfant. Ce mécanisme avait été adopté pour réunir, dans un système autonome, les renseignements tirés de l'évaluation afin d'empêcher que la famille ait à présenter plusieurs fois la même demande. Le système était censé permettre au ministère de suivre les résultats des services fournis. Cela ne s'est pas produit à cause du manque de moyens techniques[20].

Autisme – liste d'attente pour l'intervention comportementale intensive

Le vérificateur a signalé que 1 105 enfants figuraient sur la liste d'attente provinciale du programme pour l'autisme et que 453 enfants recevaient des services en décembre 2002. Ces chiffres ont mené à une discussion avec le personnel du ministère sur le nombre d'enfants évalués en vue d'une intervention comportementale intensive (un traitement destiné aux enfants jusqu'à l'âge de six ans) et sur le nombre d'enfants ayant reçu leur congé[21]. Pendant ces discussions et dans le contexte des demandes de mise au point faites par le Comité, un doute a été jeté sur l'exactitude et la fiabilité des données du ministère portant sur les listes d'attente. Aussi le comité a-t-il des craintes sur le manque de données fiables existant à l'époque des audiences.

Plus tard, le ministère a pu confirmer les renseignements ci-après :

- au 28 août 2003, 561 enfants avaient été retirés de la liste d'attente sans avoir reçu de services d'intervention comportementale intensive, du fait d'avoir atteint l'âge de six ans;
- au 30 septembre 2003, 695 enfants étaient sortis du programme après avoir reçu des services d'intervention comportementale intensive;
- en décembre 2003, 516 enfants recevaient des services d'intervention comportementale intensive[22].

Recommandations du Comité

Faute d'informations précises sur le nombre d'enfants en attente de services de santé mentale, le ministère ne dispose que de moyens limités pour améliorer l'accès. Le Comité comprend bien que la question des listes d'attente tient en partie à celle de la disponibilité des fonds. Il estime cependant que le ministère pourrait prendre un certain nombre d'initiatives qui ne demandent pas une importante injection de nouveaux crédits.

Le Comité présente donc les recommandations suivantes :

> **3. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit donner instruction à ses bureaux régionaux, d'une part, de demander des renseignements sur les listes d'attente aux organismes des régions qui relèvent d'eux et, d'autre part, d'élaborer des listes d'attente consolidées pour les services de santé mentale pour enfants fournis au**

niveau communautaires et en établissement, afin que les enfants ne figurent pas sur plusieurs listes.

Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.

4. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit exiger que ses bureaux régionaux fournissent à son siège social, tous les trimestres, des renseignements sur leurs listes d'attente consolidées.

Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.

5. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit examiner la possibilité de mettre en place un système permettant d'assurer l'exactitude des listes d'attente quant au nombre effectif d'enfants en attente de services.

Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.

4. ÉVALUATION DU RENDEMENT

Le ministère n'a pas bien surveillé le rendement par rapport à des objectifs mesurables et sérieux, qu'il s'agisse de résultats des programmes et pour les clients ou des extrants. Le vérificateur était parvenu aux mêmes conclusions lors de ses vérifications de 1993 et de 1997 du programme des services d'intervention auprès des enfants et des familles. Le ministère a toutefois fait quelques progrès, et le sous-ministre a indiqué que le nouveau ministère allait consacrer beaucoup de temps et d'énergie aux résultats. Ainsi, un outil d'évaluation à l'admission et un outil d'évaluation du rendement étaient en voie d'élaboration dans un certain nombre d'organismes. Cependant, il reste encore à déterminer si les renseignements fournis par ces derniers seront transmis au ministère et utilisés alors pour évaluer les résultats en matière de soins dispensés. Le ministère avait également demandé à ses organismes de lui envoyer des rapports trimestriels des dépenses réelles par rapport aux prévisions et des relevés sur les extrants projetés et réels. Cependant, ce processus s'est avéré inefficace.

Le vérificateur a recommandé au ministère d'obtenir et d'évaluer régulièrement des renseignements sur le niveau et les résultats des services fournis par les organismes et de prendre les mesures nécessaires pour que les rapports trimestriels lui fournissent des données fiables et utiles sur les dépenses et les services[23].

Audiences du Comité

Le ministère a adopté une stratégie générale sur les résultats et les indicateurs dénotant l'efficacité des programmes, mais doit établir l'équilibre entre, d'une part, la demande de ce genre d'informations et, d'autre part, le caractère confidentiel des données sur la santé. L'examen des services de santé mentale pour enfants permettra de mieux définir les résultats et les évaluations de l'efficacité générale. Le ministère continuera d'élaborer des mesures de rendement basées sur les résultats et utilisera celles-ci pour orienter les organismes en ce qui concerne la prestation des services[24].

Recommandation du Comité

Le Comité reconnaît les initiatives que le ministère a prises pour améliorer l'évaluation du rendement. Le vérificateur se préoccupe cependant du fait que des renseignements importants sur les organismes ne sont pas fournis au ministère.

Le Comité présente donc la recommandation suivante :

> **6. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit élaborer des mesures de base pour évaluer les services fournis et les résultats obtenus, et ces mesures doivent faire l'objet de rapports trimestriels et tenir compte des limitations et capacités des organismes sur le plan des effectifs.**
>
> **Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.**

5. Contrôle des paiements de transfert aux organismes

5.1 Demandes de financement des organismes et accords

Le vérificateur se préoccupe, une fois de plus, des budgets soumis par les organismes et des ententes de service subséquentes. La plupart des organismes continuaient de recevoir le même montant de financement de base que l'année précédente. Le financement des nouvelles initiatives était effectué systématiquement sans évaluation des besoins. La vérification a fait ressortir que de nombreux organismes avaient réduit leurs services afin de ne pas dépasser leur financement de base historique. Le personnel du ministère a reconnu que le financement des organismes doit être raisonnable et proportionné aux services reçus, mais a souligné que plusieurs difficultés pratiques existaient pour relier le financement aux besoins de services.

Le vérificateur a recommandé au ministère de faire en sorte que tous les organismes incluent, dans leur budget de programmes, des renseignements suffisamment détaillés, fiables et pertinents, évaluent toutes les demandes de financement et s'assurent que les montants approuvés correspondent à la demande

et à la valeur des services à offrir. Il a invité le ministère à veiller à ce que les fonds versés soient dépensés aux fins prévues[25].

Audiences du Comité

Le ministère reconfirmera, à l'occasion du budget annuel des paiements de transfert, ses exigences pour les demandes et approbations de fonds présentées par les organismes. Il a déjà lancé un processus d'améliorations permanentes, qui porte notamment sur l'importance de la gestion des contrats, sur la formation annuelle du personnel des bureaux régionaux en ce qui concerne l'utilisation du budget, sur la formation en comptabilité d'exercice, et sur la gestion financière. Grâce aux orientations stratégiques, le ministère sera mieux en mesure de surveiller les attentes quant aux crédits accordés aux organismes[26].

On a également signalé au Comité que le ministère doit abandonner sa méthode de financement traditionnelle, basée sur une combinaison de changements historiques et démographiques. Une méthode plus équitable figurait d'ailleurs parmi ses objectifs. Le ministère devait encore terminer ou définir intégralement son examen du financement. Il étudiera de multiples variables, l'évolution récente dans le domaine du financement des services humains en Ontario, et les résultats obtenus dans d'autres territoires de compétence.

Le nouveau ministère a la possibilité d'incorporer dans sa sphère d'influence les services fournis par l'intermédiaire des systèmes scolaire et de soins de santé. On a fait valoir que, parfois, il est possible de créer l'équité au niveau local lorsque les organismes financés par différents ministères s'attachent à travailler dans un esprit de collaboration[27].

Services d'intervention rapide

Le vérificateur a signalé qu'un des bureaux régionaux avait payé à quatre organismes la somme de 1,9 million de dollars pour des services d'intervention rapide destinés aux enfants autistiques. Cet argent a été dépensé sans que les organismes fournissent les services convenus. Le ministère n'avait pas les renseignements nécessaires pour indiquer les services effectivement rendus[28]. Lorsque le Comité a demandé une explication, le personnel du ministère lui a dit que l'argent avait été consacré à la formation du personnel qui allait fournir les services. Ces services ne pouvaient être fournis qu'après l'évaluation de l'enfant et l'élaboration d'un plan de services[29].

Le Comité a reçu d'autres explications après les audiences. Selon le bureau régional en question, la somme de 1,9 million de dollars payée aux quatre organismes en 2001-2002 était destinée aux frais de démarrage : le recrutement du personnel à affecter à l'intervention comportementale intensive, la formation et l'orientation du personnel dans ce domaine, la vérification des casiers judiciaires, l'élaboration des programmes, les fournitures pour les programmes, l'installation des bureaux et leurs fournitures, les déplacements, et la mise en place de RELANCEjeunesse (programme et services pour les familles qui attendent l'intervention comportementale intensive)[30].

Recommandation du Comité

Le Comité est très attentif aux liens qui existent entre le mécanisme de financement appliqué par le ministère et les préoccupations formulées par le vérificateur en ce qui concerne la qualité du service, les listes d'attente et l'évaluation du rendement.

Le Comité présente donc la recommandation suivante :

> **7. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit, d'une part, faire une étude en profondeur sur un nouveau modèle de financement qui soit mieux adapté à la demande de tous les services d'une même région et à la capacité des organismes à régler la question des listes d'attente et des délais et, d'autre part, présenter au Comité un rapport à ce sujet.**
>
> **Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.**

5.2 Systèmes d'information

Système d'information financière et d'information sur les services

Un nouveau système d'information de gestion pour examiner les données financières annuelles et trimestrielles a été mis en oeuvre en août 1998. La vérification a fait ressortir que le ministère ne se servait pas du système pour savoir si le financement se faisait de façon uniforme dans toute la province ou si les services fournis par les organismes représentaient une optimisation des ressources. Dans les cas où le ministère se servait de ce genre d'analyse, le système était d'une utilité limitée.

Système d'information du programme pour l'autisme

Le ministère a mis au point en 2000-2001 un système d'information sur les fonds et les clients applicable aux neuf programmes régionaux pour l'autisme. L'information sert à élaborer de nouvelles politiques. La vérification a permis de constater que le système ne fournit que des renseignements concernant toute la province et que le personnel du ministère avait des doutes sur l'exactitude et le caractère complet des données.

Le vérificateur a recommandé au ministère de s'assurer que ses systèmes d'information de gestion fournissent des renseignements suffisamment détaillés, pertinents et exacts pour permettre de déterminer si les servies offerts par les organismes bénéficiant de paiements de transfert sont efficaces et représentent une optimisation des ressources[31].

Audiences du Comité

Le personnel du ministère est résolu à se doter de systèmes d'information qui permettent de déterminer l'efficacité des services et l'optimisation des ressources des organismes bénéficiant des paiements de transfert. Les investissements dans la technologie de l'information (TI) étaient considérés essentiels pour que la restructuration du système de services pour les enfants puisse être surveillée et évaluée. Des améliorations sont apportées aux systèmes d'information de gestion pour permettre, d'une part, l'élaboration d'outils et de méthodes de contrôle de la qualité des données et, d'autre part, le perfectionnement du budget des paiements de transfert afin d'assurer la transparence et l'uniformité.

Le ministère prend des mesures afin de modifier les bases de données pour que les renseignements soient suffisamment détaillés, pertinents et exacts. Il espère réaliser, d'ici septembre 2004, un certain nombre d'initiatives, à savoir :

- l'élaboration d'outils et de méthodes de contrôle de la qualité des données;
- le perfectionnement du budget des paiements de transfert afin d'assurer la transparence et l'uniformité des éléments de données et des définitions;
- la communication, aux bureaux régionaux, de pratiques administratives applicables aux données sur la gestion des paiements de transfert qui figurent dans le système d'information de gestion des services;
- l'établissement de l'ordre de priorité des modifications à apporter aux systèmes et la mise en oeuvre de celles-ci;
- les améliorations et adjonctions fonctionnelles qui donnent aux systèmes de TI la capacité à fournir, au ministère et aux bureaux régionaux, les renseignements qui indiquent la qualité des services fournis et qui permettent de détecter les lacunes éventuelles, et la capacité à opérer des améliorations de ces services[32].

Le nouveau ministère doit s'accommoder du nombre de systèmes qu'il possède actuellement. Il doit répertorier ses biens en TI ainsi que le genre de renseignements qu'ils produisent. Après cela, il doit envisager deux types d'investissements : apporter des améliorations progressives aux systèmes actuels, ou déterminer les éléments des systèmes mal appuyés par la TI et évaluer les domaines où de nouveaux investissements pourraient s'avérer les plus rentables.

Le personnel du ministère s'attend à trouver un manque de compatibilité entre les moyens utilisés par les organismes pour suivre les données sur les services et sur les fonds, utilisés par le ministère, et utilisés dans d'autres parties du système des services pour enfants. Tout en respectant le caractère personnel des renseignements, il doit adopter les disciplines qui permettent aux fournisseurs de services pour enfants d'échanger des renseignements[33].

Système d'information du programme pour l'autisme

Le vérificateur a demandé au personnel du ministère les investissements en TI qui permettraient d'appuyer le système d'information du programme pour l'autisme. Ces investissements n'étaient pas considérés comme très prioritaires sur le plan

des améliorations ou adjonctions immédiates des services. Il importe davantage d'élaborer des définitions, de donner aux fournisseurs régionaux une formation qui leur permet de comprendre les éléments d'information que désire le ministère, et de faire en sorte que les fournisseurs aient les ressources nécessaires pour recueillir et saisir ces éléments[34].

Le vérificateur a constaté que le ministère était incapable de faire le lien entre les données (comme la longueur des listes d'attente et des délais) et des organismes déterminés. Il a demandé au personnel du ministère si cette situation s'expliquait par le fait que les organismes ne prenaient pas le temps voulu d'entrer les données ou si, au contraire, le logiciel ne leur permettait pas de faire cette opération sur une base régionale. Le personnel du ministère lui a répondu que le logiciel permet effectivement aux organismes de faire une entrée régionale des données, mais que l'information n'est consultable que pour l'ensemble de la province.

La situation évoquée ci-dessus expliquerait, en partie, pourquoi le vérificateur a déclaré que le personnel du ministère avait des doutes sur l'exactitude et le caractère complet des renseignements figurant dans le système. Parmi les autres facteurs, il faut citer des problèmes de formation liés au Système d'information sur les services intégrés pour enfants*, une version préliminaire à l'intention des fournisseurs de services pour l'autisme[35].

Recommandations du Comité

Le manque prévu de compatibilité entre les systèmes utilisés par les organismes, par le ministère et par d'autres éléments du système des services pour enfants augure mal pour le nouveau ministère et pour son espoir de démêler la dédale des services à la disposition des familles.

Le Comité présente donc la recommandation suivante :

> **8. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit présenter au Comité, au cours de l'année qui suit le dépôt du présent rapport, un compte rendu sur la mise en oeuvre d'un service d'informations compatibles qui permet de repérer des renseignements sur les services et sur les fonds à employer par toutes les personnes qui interviennent dans la prestation de services de santé mentale pour enfants.**

La multiplication des cas d'autisme fait ressortir la nécessité de recueillir et de diffuser des renseignements transparents et exacts au niveau des organismes, des régions et du ministère.

Le Comité présente donc les recommandations suivantes :

> **9. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit donner, au personnel de ses bureaux régionaux, la formation nécessaire pour**

---

* Le Système d'information sur les services intégrés pour enfants est utilisé par les bureaux de santé publique chargés de la mise en oeuvre du programme « Bébés en santé, enfants en santé ».

faire du système d'information du programme pour l'autisme un outil plus utile et plus fiable.

Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.

10. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit faire en sorte que le système d'information du programme pour l'autisme soit financé à un niveau qui permet au personnel des organismes, des bureaux régionaux et du ministère d'entrer et d'obtenir des données dans des conditions d'efficacité et d'efficience.

Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.

6. Liste des recommandations du Comité

Le Comité demande au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit aux recommandations suivantes, sauf stipulation contraire formulée dans ces recommandations.

1. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit présenter au Comité, au cours des six mois qui suivent le dépôt du présent rapport, un compte rendu sur les progrès qu'il a réalisés dans la mise en oeuvre des recommandations figurant dans la vérification de 2003 du vérificateur provincial.

2. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit présenter au Comité un rapport provisoire sur les progrès qu'il a réalisés en ce qui concerne son examen des services de santé mentale pour enfants et l'élaboration d'une nouvelle orientation stratégique, sa détermination des services de base, et la mise au point de normes et de directives pour les services.

3. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit donner instruction à ses bureaux régionaux, d'une part, de demander des renseignements sur les listes d'attente aux organismes des régions qui relèvent d'eux et, d'autre part, d'élaborer des listes d'attente consolidées pour les services de santé mentale pour enfants fournis au niveau communautaires et en établissement, afin que les enfants ne figurent pas sur plusieurs listes.

4. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit exiger que ses bureaux régionaux fournissent à son siège social, tous les trimestres, des renseignements sur leurs listes d'attente consolidées.

5. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit examiner la possibilité de mettre en place un système permettant d'assurer l'exactitude des listes d'attente quant au nombre effectif d'enfants en attente de services.

6. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit élaborer des mesures de base pour évaluer les services fournis et les résultats obtenus, et ces mesures doivent faire l'objet de rapports trimestriels et tenir compte des limitations et capacités des organismes sur le plan des effectifs.

7. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit, d'une part, faire une étude en profondeur sur un nouveau modèle de financement qui soit mieux adapté à la demande de tous les services d'une même région et à la capacité des organismes à régler la question des listes d'attente et des délais et, d'autre part, présenter au Comité un rapport à ce sujet.

8. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit présenter au Comité, au cours de l'année qui suit le dépôt du présent rapport, un compte rendu sur la mise en oeuvre d'un service d'informations compatibles qui permet de repérer des renseignements sur les services et sur les fonds à employer par toutes les personnes qui interviennent dans la prestation de services de santé mentale pour enfants.

9. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit donner, au personnel de ses bureaux régionaux, la formation nécessaire pour faire du système d'information du programme pour l'autisme un outil plus utile et plus fiable.

10. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit faire en sorte que le système d'information du programme pour l'autisme soit financé à un niveau qui permet au personnel des organismes, des bureaux régionaux et du ministère d'entrer et d'obtenir des données dans des conditions d'efficacité et d'efficience.

NOTES

[1] Ontario, Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2003* (Toronto : le bureau, 2003), p. 58-59.
[2] Ontario, ministère des Services à l'enfance, « Le ministère des Services à l'enfance dévoile son mandat », *communiqué de presse*, le 24 novembre 2003. Site Internet http://www.children.gov.on.ca/CS/fr/newsRoom/newsReleases/031124.htm consulté le 22 juin 2004.
[3] Ontario, ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, « McGuinty Government brings services for children and youth under one roof », *Canada NewsWire*, le 19 mars 2004. Site Internet http://www.newswire.ca/en/releases/archive/March2004/19/c2170.html?view=print consulté le 22 juin 2004.
[4] Ontario, Assemblée législative, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, 38e Parlement, 1re session (le 10 février 2004) : P-37 – P-38, P-41, P-58 –P-59, et P-60 – P-61.
[5] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2003*, p. 59-61.
[6] Idem, *Rapport annuel 2003*, p. 60-61.
[7] Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, *Pour des services au service des gens* (un nouveau cadre pour les enfants et adultes atteints du trouble du développement) (Toronto : le ministère, avril 1997), p. iii.
[8] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2003*, p. 68.
[9] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, p. P-43 et P-46 – P-47.
[10] Idem, p. P-39, P-43, et P-44 – P-45.
[11] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2003*, p. 62-64.
[12] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, p. P-38 – P-39.
[13] Idem, p. P-45 – P-46, P-50 – P-51 et P-59.
[14] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2003*, p. 64-65.
[15] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, p. P-39.
[16] Idem, p. P-48 – P-49.
[17] Idem, p. P-43.
[18] Idem, p. P-60.
[19] Idem, p. P-48.
[20] Idem, p. P-52.
[21] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2003*, p. 64.
[22] Note du sous-ministre adjoint par intérim, Division de la gestion des programmes, et du sous-ministre adjoint, Division de l'élaboration des politiques et de la conception des programmes, ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, au recherchiste, Comité permanent des comptes publics, le 14 mai 2004.
[23] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2003*, p. 66-67.
[24] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, p. P-39.
[25] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2003*, p. 68-71.
[26] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, p. P-39 – P-40.
[27] Idem, p. P-50, P-59 et P-60.
[28] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2003*, p. 69.
[29] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débat*, p. P-56.
[30] Note du sous-ministre, ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, au greffier, Comité permanent des comptes publics, le 19 mars 2004.
[31] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2003*, p. 73-75.
[32] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, p. P-40.
[33] Idem, p. P-54.
[34] Idem.
[35] Idem, p. P-55.